

Медіаторство як засіб вирішення конфліктів у студентському середовищі

Устінова-Бойченко Г. М.

Анотація. Стаття присвячена дослідженню такої соціальної категорії, як медіаторство. Доведена актуальність упровадження такої процедури у студентському середовищі, оскільки об'єднання різних особистостей може стати підґрунтям для розвитку конфліктів. Описано результати психолого-педагогічного експерименту у двох вікових групах: студентів першого курсу різних вищих навчальних закладів. Показано, що частіше, в залежності від вікової групи, студенти обирають стратегію поведінки у вирішенні конфліктної ситуації у якості суперництва та співробітництва, а більш старша вікова група ще й компроміс. Обґрунтовано, що медіаторство найбільш ефективно для вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Ключові слова: конфлікт, педагогічний експеримент, медіація, процедура медіаторства, примирення, вирішення конфлікту, студентське середовище.

Постановка проблеми. Конфліктність у відносинах між різними верствами та членами суспільства завжди є відображенням внутрішньополітичних, соціальних, правових процесів держави. На жаль, конфлікти є невід'ємною частиною суспільства, які почали виникати одночасно з зародженням та побудовою суспільства. Для подолання цього негативного соціального явища використовуються різноманітні засоби, у тому числі процедура медіаторства.

Загальноприйнятим є те, що поняття «конфлікт» викликає негативні емоції, але разом із тим він виступає обов'язковою частиною життя та може стати початком розвитку близьких та гармонійних стосунків, поліпшення власного життя та життя близьких людей, можливість реально щось зрозуміти.

Середовище навчальних закладів, яке передбачає сумісне навчання та розвиток різних особистостей, що мають безліч відмінностей, може стати місцем виникнення та розвитку конфліктних ситуацій.

Виникнення конфліктних ситуацій серед підлітків старшого віку [1, 2, 7] у студентському середовищі є проявом зіткнення протилежних інтересів та поглядів. У студентському середовищі, коли учасники вступають у взаємодію з метою досягнення єдиного

результату, виникнення конфліктних ситуацій є звичайним явищем, оскільки шлях досягнення спільної мети кожен уявляє по-різному. Такий прояв розвитку особистості деякі вчені, зокрема А. І. Волков, називають «непідтвердженням рольових очікувань, які висувають один одному партнери спілкування» [3, с. 465].

Результат розвитку конфліктної ситуації залежить, перш за все, від бажання учасників. Один з можливих результатів — вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони — медіатора, а ефективність такої примирної процедури у студентському середовищі спробуємо вирішити за допомогою психолого-педагогічного експерименту.

Метою статті є дослідження медіаторства як ефективного засобу вирішення конфліктів у старшому підлітковому віці серед студентів першого курсу вищих навчальних закладів.

Аналіз останніх наукових досліджень і публікацій. Проблема медіаторства постійно залишається у полі уваги науковців [1, 2, 4–6]. Проте, на жаль, проблема медіаторства, як засобу вирішення конфліктів, і на сьогоднішній день залишається невирішеною та потребує більш глибокого дослідження.

Як слушно зазначив А. Я. Анцупов, медіація є одним з найбільш стародавніх способів вирішення конфліктів. Вона існувала здавна в Китаї, в країнах Африки, коли старійшини роду або племені виступали в якості своєрідних професійних медіаторів, забезпечуючи безконфліктне вирішення проблемних і конфліктних ситуацій. Як суспільно значуща діяльність, медіаторство сформувалося в США на початку 60-х років та було закономірним проявом інтересу до професійної медіації в країні з великою кількістю самостійності окремих структур суспільства [1, с. 483–484].

Змістом медіації є те, що вона створює передумови та шляхи прийняття осмисленого взаємоприйняттого рішення, що базується на консенсусі між сторонами, які втягнені в суперечку.

М. Я. Поліщук дає визначення медіації, наголошує на тому, що це «альтернативний спосіб вирішення спорів, за умовами якого сторони на добровільних засадах беруть участь у переговорах і, за допомогою незалежної та кваліфікованої третьої сторони (медіатора), намагаються досягнути консенсусу та вирішити власний спір з урахуванням інтересів кожної з осіб» [4, с. 136].

Місце виникнення конфлікту та суб'єкти, між якими виник конфлікт, мають значення для медіатора, оскільки конфлікти у навчальному закладі потребують додаткової уваги та особливих навичок з боку медіатора.

В науковій літературі вживається такий термін, «як шкільна медіація», але на наш погляд, його можна використовувати для вирішення конфліктних ситуацій між підлітками старшого віку у студентському середовищі (15–18 років), які навчаються у вищих навчальних закладах I–IV рівня акредитації (коледжах, технікумах, училищах, інститутах, університетах тощо).

У дисертаційному дослідженні Н. М. Білик зазначила, що «шкільну медіацію» слід розглядати як технологію роботи з конфліктом, яка передбачає системне включення в роботу з конфліктами підготовленого медіатора. Медіатор, як правило, обирається з числа педпрацівників цієї ж школи, але допустимою є участь і звернення до допомоги медіаторів з системи управління освіти або незалежного агентства. У подібній системі регулюються ситуації між учнями та інші учасники навчально-виховного процесу [2, с. 27].

Шкільна медіація є важливим соціальним інструментом, який дозволяє ефективно унеможливити і вирішувати конфлікти, створюючи безпечне середовище для всіх учасників навчально-виховного процесу. Як слушно зазначила В. Л. Андреєнкова, наразі медіація виступає одним з найкращих інструментів, який допомагає: вирішити проблему насильства в навчальному закладі; вплинути на дух навчального процесу; створювати атмосферу захищеності і навчити підлітків приймати погляди та переконання інших людей; відкидаючи методи насильницької взаємодії; навчати підлітків та дорослих, отримувати відповідні навички про конструктивну поведінку в конфлікті та потенційно конфліктних ситуаціях; запобігати конфліктам, правопорушенням і ситуаціям гострого протистояння; змінювати звичні негативні, деструктивні способи взаємодії на конструктивні. Метою запровадження медіаторства є формування вмінь вести діалог і виходити з конфліктних ситуацій без «втрат». Таким чином, медіація в навчальному закладі виступає особливим інструментом формування та самопізнання особистості в умовах навчально-виховного процесу, причому йдеться про особистості всіх учасників цього процесу — учнів або студентів, вчителів або викладачів, батьків, тощо [5, с. 80].

Викладення основного матеріалу дослідження. Для з'ясування ефективності використання технології медіаторства у вирішенні конфліктів між підлітками старшого віку у студентському середовищі для початку було виконано діагностику схильності осіб до конфліктної ситуації у двох вікових групах. Перша група — студенти першого курсу коледжу — вік 15–16 років (отримують робітничу

професію на підставі базової середньої освіти). Друга група — студенти першого курсу вищого навчального закладу юридичного спрямування — 17–18 років.

Для реалізації поставлених завдань було використано методика соціально-психологічної діагностики схильності особистості до конфліктної ситуації К. Томаса (адаптований варіант Н. Грішиної). Тест призначений для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки. Дана методика містить судження про поведінку людини у конфліктній ситуації та складається з 60 суджень, згрупованих у 30 пар [6, с. 118].

Аналіз отриманих даних дозволяє стверджувати, що респонденти найменше обирають як стратегію поведінки у вирішенні конфліктної ситуації уникнення, частіше — суперництво та співробітництво; для більш молодшої вікової групи також характерним виявилось — пристосування, а для більш старших — компроміс. Такі дані свідчать про те, що більш прийнятним застосування медіативної процедури буде для молодих людей другої вікової групи.

Перша вікова група особливої зацікавленості у процедурі медіаторства не виявила, оскільки процедура виявилась для них занадто складною, незрозумілою та на їх думку, неефективною. В якості медіатора ними приймалась авторитетна особа, яка має певний соціальний статус (викладач або психолог). Для другої вікової групи процедура медіаторства була більш прийнятною, особливо, коли було запропоновано у якості медіатора обрати старосту групи, який користується авторитетом серед однолітків.

На початковому етапі обраним сторонами конфліктної ситуації медіатором були проведені індивідуальні зустрічі та бесіди з кожною стороною конфлікту; учасники емпіричного дослідження відповідали на поставлені медіатором запитання:

- Чи зрозуміла вам суть медіативної процедури?
- Чи добровільно ви погоджуєтесь на розв'язання конфліктної ситуації шляхом переговорів?
- Чи зрозуміло вам, що на Вас покладається обов'язок дотримуватись певних правил поведінки: не порушувати права та інтереси інших осіб, поважати думку протилежної сторони, намагатися прийняти компромісне рішення?
- Чи бажаєте захищати свої інтереси самостійно чи залучати представника або помічника?

- Чи зрозуміло вам, що медіативна процедура не має примусового характеру та рішення повинно виконуватися добровільно?
- Чи погоджуєтесь ви на зустрічі з протилежною стороною в ті строки, які буде визначати медіатор?
- Чи зобов'язуєтесь надавати всю необхідну інформацію медіатору з метою встановлення об'єктивної істини та відповідати на його запитання та на запитання протилежної сторони?
- Чи розумієте необхідність подання правдивої інформації у логічній послідовності та лаконічно, виключаючи завантаження уваги медіатора відомостями, які не мають відношення до предмету спору?

Другий етап медіативної процедури було розпочато з того, що після індивідуальних зустрічей медіатором спільно зі сторонами було визначено конкретний предмет спору, який містить вимоги та заперечення кожної сторони. Медіатором було роз'яснено сторонам існуючі загальноприйняті моральні норми співіснування людей в одному соціальному колективі, запропоновано переглянути ті судження, які можуть порушувати інтереси інших людей та запропоновано визначити стратегію наступних дій.

Третій етап медіативної процедури примирення розпочався з усних пояснень кожної сторони, вони мали можливість ставити запитання один одному, пропонували різні можливі варіанти розв'язання конфлікту. Медіатором було запропоновано провести повторно з кожним індивідуальні бесіди, але сторони відмовились, оскільки між ними спостерігались покращення відносин та визначався явний прогрес на шляху розробки спільного взаємовигідного рішення. Додатково медіатор привів декілька прикладів вирішення тотожних конфліктних ситуацій, що допомогло сторонам остаточно визначити стратегію вирішення конфлікту.

Заключний етап розпочався з того, що медіатор ще раз запропонував сторонам обмінятися зауваженнями, у разі наявності бажання принести вибачення один одному. Після завершення сумісної бесіди було розроблено та складено протокол проведених переговорів, де було резюмовано та зазначені взаємні поступки та фактичне примирення між сторонами.

Після закінчення медіативної процедури всі учасники мали можливість зазначити позитивні та негативні моменти процедури примирення. Всі дії, крім індивідуальних бесід медіатора зі сторонами,

проводились у присутності академічної групи та спостерігався інтерес з їх боку до проведеної процедури. Опитування показало, що такі спільні дії дають позитивний результат, оскільки це спонукає їх обговорювати своє незадоволення певними аспектами та поведінкою одногрупників, одразу вирішуються спори, що є запобіганням латентних та затяжних конфліктів. При цьому було наголошено на тому, що відсутність незадоволення створює доброзичливу атмосферу, студенти починають краще розуміти один одного та довіряти у процесі спільного перебування та навчання.

Після проведення процедури медіаторства ми ще деякий час продовжували спостереження за поведінкою студентів, що дозволило констатувати покращення комфортної атмосфери для навчання та перебування в групі, котре вплинуло на рівень навчання. Крім того, студенти виявляли бажання проводити спільно вільний від навчання час, присвятити додатковий час вивченню процедури медіаторства та навчити інших студентів застосовувати процедуру медіаторства. Зараз студентами розробляється сценарій проведення процедури медіаторства.

Висновки та перспективи подальших розвідок. Враховуючи явний позитивний результат, остаточну оцінку проведення процедури медіаторства можна надати після повторного використання методики К. Томаса, тому на сьогоднішній день експеримент в групі студентів продовжується. Більш зрозумілою картина зміни взаємовідносин в групі стане після проведення порівняння рівня конфліктності в студентській групі, де проводилась процедура медіаторства, що буде зроблено перед закінченням навчального року.

Взагалі, аналізуючи та порівнюючи атмосферу взаємовідносин у досліджуваних студентських групах, можна зазначити, що в першій групі спостерігались напружені, а інколи навіть неприязні, відносини. Друга група студентів (де проводилась процедура медіаторства) проявляла дружні стосунки, атмосфера в групі була невимушена, студенти дозволяли собі добрі жарти у відношенні один до одного. Саме тому, процедура медіаторства ними була прийнята краще, ніж у першій віковій групі.

Аналіз отриманих даних дозволяє звернути увагу на таке: педагоги, адміністрація, психологи навчальних закладів повинні звертати увагу на стратегію поведінки підлітків старшого віку у конфліктній ситуації, адже допомога в обранні «компромісного» варіанту навчить підлітка і у старшому віці вирішувати мирно конфліктні ситуації. Проведене дослідження показує, що обрання та використання методики

К. Томаса дозволить виявити стиль поведінки підлітка у конфлікті та обрати необхідну модель розв'язання спору. Саме тому, буде логічним використовувати зазначену методику з перших курсів навчання у всіх видах навчальних закладах з метою створення сприятливої навчальної та побудові дружніх взаємовідносин атмосфери.

Також можемо підкреслити, що медіаторство, особливо коли у якості медіатора виступає людина зі спільного соціального оточення — однокласник, не тільки для сторін конфлікту, але й для всієї студентської групи створює миролюбну атмосферу, що у подальшому дає можливість якісно отримувати знання та освіту, навчає молодих людей розуміти потреби інших осіб та рахуватися з їх інтересами. Також це додаткова інтелектуальна діяльність, яка допомагає отримувати досвід в побудові взаємовідносин. Можемо також стверджувати, що участь у вирішенні конфлікту у якості медіатора розвиває творчий потенціал, оскільки розумова діяльність спрямована на побудову різних варіантів можливих наслідків розв'язання конфлікту та сприяє розвитку логічного мислення.

Найголовніше, медіаторство вчить мирно вирішувати конфлікти, обговорювати, виражати власні думки, вислуховувати інших людей, досягати консенсусу, проявляти повагу. Для юнацтва розуміння осмисленого самостійного прийняття рішення дає підстави для розуміння відповідальності за своє життя.

Розпочатий нами психолого-педагогічний експеримент дозволить роз'яснити значення та перспективи застосування медіативної процедури та одночасно з'ясувати ставлення студентів до вирішення конфліктних ситуацій всередині групи із застосуванням медіаторства.

Для отримання остаточних результатів щодо ефективності застосування процедури медіаторства ми продовжуємо педагогічний експеримент, який логічно може завершитися тільки після повторного проведення тесту К. Томаса перед закінченням навчального року. Враховуючи те, що студенти заявили про бажання донести до студентів інших курсів інформацію про існування такої процедури примирення як медіаторство, ми очікуємо позитивного результату у вигляді зниження рівня конфліктності та підвищення рівня «компромісного» вирішення спорів.

Список використаної літератури

1. Анцупов А. Я. *Конфликтология*: учеб. для ВУЗов. Москва: ЮНИТИ, 2000. 551 с.
2. Білик Н. М. *Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками*: дис. ... канд. пед. наук. Чернівці, 2017. 274 с.
3. Волков А. И. *Психология общения для студентов колледжей*. Учеб. пособ. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. 510 с.
4. Поліщук М. Я. Поняття медіації як альтернативного методу вирішення спорів. *Держава і право. Юридичні і політичні науки*. 2014. Вип. 65. С. 134–139.
5. *Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект*: навч.-метод. посібник. Київ: ФОП Стеценко В. В., 2016. 192 с.
6. Русинка І. І. *Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами*. Київ : Професіонал, 2007. 332 с.
7. Токарева Н. М. Психологічний контент конфліктної поведінки підлітків. *Проблеми сучасної психології : зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої*. Вип. 45. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2019. С. 381–404.

References

1. Ancupov, A. Ya. (2000). *Konfliktologiya* [Conflictology]: ucheb. dlya VUZov. Moskva: YuNITI. 551 s. [in Russian]
2. Bilik, N. M. (2017). *Socialno-pedagogichna tehnologiya mediatorstva u virishenni konfliktiv mizh molodshimi pidlitkami* [Social and pedagogical technology of mediation at the highest conflicts among younger children]: dis. ... kand. ped. nauk. Chernivci. 274 s. [in Ukraine]
3. Volkov, A. I. (2006). *Psihologiya obsheniya dlya studentov kolledzhej* [Communication Psychology for College Students]. Ucheb. posob. Rostov-na-Donu: Feniks. 510 s. [in Russian]

4. Polishuk, M. Ya. (2014). Ponyattya mediacyi yak alternativnogo metodu virishennya sporiv [The concept of mediation as an alternative method of dispute resolution]. *Derzhava i pravo. Yuridichni i politichni nauki*. Vip. 65. S. 134–139. [in Ukraine]
5. *Rozbudova miru. Profilaktika i virishennya konfliktu z vikoristannyam mediacyi: socialnopedagogichnij aspekt* [Building peace. Conflict prevention and resolution using mediation: a socio-pedagogical dimension]: navch.-metod. posibnik (2016). Kiyiv: FOP Stecenko V. V. 192 s. [in Ukraine]
6. Rusinka, I. I. (2007). *Konfliktologiya. Psihotehnologiyi zapobigannya i upravlinnya konfliktami* [Conflictology. Psychotechnology for conflict prevention and management]. Kiyiv : Profesional. 332 s. [in Ukraine]
7. Tokareva, N. M. (2019). Psihologichnij kontent konfliktnoyi povedinki pidlitkiv [Psychological content of adolescent conflict behavior]. *Problemi suchasnoyi psihologiyi : zb. nauk. prats Kam'yanets-Podilskogo natsionalnogo universitetu imeni Ivana Ogiienka, Institutu psihologiyi imeni G. S. Kostyuka NAPN Ukrayini / za nauk. red. S. D. Maksimenka, L. A. Onufriyvoyi*. Vip. 45. Kam'yanets-Podilskiy : Aksioma. S. 381–404.

Устинова-Бойченко А. Н.

Медиаторство как средство разрешения конфликтов в студенческой среде

Аннотация. Статья посвящена исследованию такой социальной категории, как медиаторство. Доказана актуальность внедрения такой процедуры в студенческой среде, поскольку объединение разных личностей может стать почвой для развития конфликтов. Описаны результаты психолого-педагогического эксперимента в двух возрастных группах: студентов первого курса различных высших учебных заведений. Показано, что чаще, в зависимости от возрастной группы, студенты выбирают стратегию поведения в конфликтной ситуации в качестве соперничества и сотрудничества, а более старшая возрастная группа еще и компромисс. Обосновано, что медиаторство наиболее эффективно для решения конфликтов в студенческой среде.

Ключевые слова: конфликт, педагогический эксперимент, медиация, процедура медиаторства, примирение, решение конфликта, студенческая среда.

Ustinova-Boychenko G. N.

Mediation as a means of conflict resolution in a student environment

Abstract. The article is devoted to the study of such a social category as mediation. The relevance of introducing such a procedure in the student community is proved, since the unification of different personalities can become the basis for the development of conflicts. The results of a psychological and pedagogical experiment in two age groups are described: first-year students of various higher educational institutions. It is shown that more often, depending on the age group, students choose a strategy for behavior in a conflict situation as rivalry and cooperation, and the older age group is also a compromise. It is proved that mediation is most effective for resolving conflicts in the student community.

Keywords: conflict, pedagogical experiment, mediation, mediation procedure, reconciliation, conflict resolution, student environment.

Устінова-Бойченко Ганна Миколаївна,

кандидат юридичних наук, доцент

завідувач кафедри кримінально-правових дисциплін

Криворізький факультет Національного університету

«Одеська юридична академія»

Кривий Ріг, Україна

jrist10@ukr.net